



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La cultura de servicio al contribuyente y gestión de
calidad en la Sunat – San Isidro 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR

Br. Medianero Cantos Carlos Alberto

ASESOR:

Mgtr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2016

Página del Jurado

.....
Dr. Carlos Fabián Falcón
Presidente

.....
Mgtr. Juan Manzaneda Gutiérrez
Secretario

.....
Mgtr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

A Dios por haber permitido lograr mis objetivos, y porque me ha permitido tener la paciencia necesaria y llenarme de sabiduría para realizar este trabajo. A mis padres Isabel y Ausberto, pilar fundamental en la consecución de esta meta, a través de su apoyo constante. A Clarita, mi esposa por su paciencia y comprensión, y a mis hijos Cinthya y Aldo porque son mi orgullo y mi gran motivación. ¡Muchas Gracias!

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, en especial al Mgtr. Noel Alcas Zapata por su asesoría durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, y que con su enseñanza y permanente orientación durante mis estudios de Maestría en Gestión Pública, influyeron mucho en la culminación de mis estudios.

Declaración Jurada

Yo, Br. Carlos Alberto Medianero Cantos, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06142716, con la tesis titulada “La Cultura de Servicio al Contribuyente y Gestión de Calidad en la SUNAT – San Isidro 2015” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, febrero del 2015.

.....
Br. Carlos Alberto Medianero Cantos

DNI: 06142716

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “La cultura de servicio al Contribuyente y Gestión de Calidad en la SUNAT – San Isidro 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública

Espero que mi modesto aporte contribuya con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la Cultura de Servicio y Gestión de Calidad, y particularmente en el Centro de Servicios al Contribuyente – Sede San Isidro.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que se han planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes	14
Fundamentación científica, técnica o humanística	18
Justificación	41
Realidad Problemática	43
Hipótesis	45
Objetivos	46
II. MARCO METODOLÓGICO	47
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	55
2.4. Tipos de estudio	55
2.5. Diseño	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.8 Método de Análisis	68
2.9. Aspectos éticos	68
III: RESULTADOS	69
3.1. Descripción de resultados	70
3.2. Contrastación de hipótesis	77
IV: DISCUSIÓN	82

V: CONCLUSIONES	85
Conclusiones	86
VI: RECOMENDACIONES	87
Recomendaciones	88
VII: REFERENCIAS	89
ANEXOS	91
Anexo 1. Matriz de consistencia	93
Anexo 2. Instrumento de evaluación de la variable cultura de servicio	96
Anexo 2. Instrumento de evaluación de la variable gestión de calidad	98
Anexo 3. Análisis de confiabilidad	100
Anexo 4. Base de datos de la prueba piloto	105
Anexo 5. Base de datos de la muestra	107
Anexo 6. Certificados de validez de contenido	111

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Cultura de Servicio.	54
Tabla 2. Operacionalización de la variable Gestión de Calidad.	55
Tabla 3. Población laboral del Centro de Servicios al Contribuyente.	59
Tabla 4. Muestra proporcional de trabajadores.	60
Tabla 5. Jurados expertos.	66
Tabla 6. Interpretación del coeficiente de confiabilidad.	67
Tabla 7. Resultados del análisis de confiabilidad de la variable 1.	67
Tabla 8. Resultados del análisis de confiabilidad de la variable 2.	68
Tabla 9. Niveles de la variable Cultura de Servicio.	71
Tabla 10. Niveles de la dimensión Información de la variable 1.	72
Tabla 11. Niveles de la dimensión Tecnología Disponible de la variable 1.	73
Tabla 12. Niveles de la dimensión Instalaciones de la variable 1.	74
Tabla 13. Niveles de la variable Gestión de Calidad.	75
Tabla 14. Niveles de la dimensión Liderazgo de la variable 2.	76
Tabla 15. Niveles de la dimensión Gestión de las Personas de variable 2	77
Tabla 16. Niveles de la dimensión Mejora Continua de la Información	78
Tabla 17. Coeficiente de correlación de Spearman, de mis 2 variables.	79
Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman con el Liderazgo.	80
Tabla 19. Coeficiente de correlación con Gestión de las Personas.	81
Tabla 20. Coeficiente de correlación con Mejora Continua de Información.	82
Tabla 21. Análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1.	104
Tabla 22. Análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2.	104

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema de tipo de diseño	58
Figura 2. Ventana principal del software Decision Analyst STATS 2.0	61
Figura 3. Resultado del cálculo del tamaño de muestra con software	62
Figura 4. Resultado del cálculo del tamaño de muestra con excel	62
Figura 5. Niveles de la variable 1 cultura de servicio	71
Figura 6. Niveles de la dimensión información	72
Figura 7. Niveles de la dimensión tecnología disponible	73
Figura 8. Niveles de la dimensión instalaciones	74
Figura 9. Niveles de la variable gestión de calidad	75
Figura 10. Niveles de la dimensión Liderazgo	76
Figura 11. Niveles de la dimensión gestión de las personas	77

Resumen

En la investigación titulada: La cultura de servicio al contribuyente y la Gestión de calidad en la SUNAT – San Isidro 2015, el objetivo general de la investigación fue determinar precisamente la relación entre la Cultura de servicio al contribuyente y la Gestión de calidad en la SUNAT – San Isidro 2015.

El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación no experimental es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores del Centro de Servicios al Contribuyente. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores del mencionado Centro de Servicios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,917 para la variable Cultura de Servicio y 0,857 para la variable Gestión de Calidad

Con referencia al objetivo general: se concluye que existe relación directa y significativa entre la Cultura de servicio al contribuyente y la Gestión de calidad en los trabajadores de la Sunat del distrito de san Isidro 2015. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman ($\text{sig. bilateral} = .000 < 0.01$; $\text{Rho} = .600^{**}$).

Palabras Clave: Cultura de servicio y Gestión de calidad.

Abstract

In the qualified investigation: The culture of service to the contributor and the Quality management in the SUNAT - San Isidro 2015, the general aim of the investigation was San Isidro determined precisely the relation between the Culture of service to the contributor and the Quality management in the SUNAT - 2015.

The type of investigation is substantive, the level of investigation is descriptive and the design of the investigation is a descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample was shaped by 100 workers of the Center of Services to the Contributor. The technology that was in use is the survey and the instruments of compilation of information were two questionnaires applied to the workers of the mentioned Center of Services. For the validity of the instruments the experts' judgment was in use and for the reliability of every instrument there was in use Cronbach's alpha that worked out very high in both variables: 0,917 for the variable Culture of Service and 0,857 for the variable Management of Quality.

With reference to the general aim: one concludes that there exists direct and significant relation between the Culture of service to the contributor and the Quality management in the workers of the Sunat of the district of San Yonel 2015. What is demonstrated by the statistician of Spearman (sig. bilateral = .000 <0.01; Rho = .600 **).

Key words: Culture of service and Quality management.